



## Verkaufen Sie schon?

[www.effektive-kundenbetreuung.de](http://www.effektive-kundenbetreuung.de)

Training •  
Coaching •  
Beratung •

### »Up- und Cross-Selling« (Training)

Ein Kunde, der anruft, hat die größte Hürde schon genommen. Für den Kundenservice heißt das:  
Wie ändere ich meine Sichtweise? Wie komme ich näher an den Kunden? Wie lenke ich das Gespräch flexibel? Was kann ich ihm verkaufen? Welchen Nutzen hat der Kunde vom Zusatzangebot?

»Up- und Cross-Selling« erweitert den Horizont: Die Kunden fühlen sich besser beraten, die Mitarbeiter nutzen ihre Chancen... Für mehr Umsatz!

#### Die Inhalte:

- Weg mit der eigenen Hemmschwelle
- Erkennen: Verkaufen macht Spaß!
- Zusatzverkäufe – das Besondere daran
- Gesprächsstrategien entwickeln
- Aktiv zuhören, Bedarf ermitteln
- Nutzenargumentation
- Kaufsignale erkennen, Abschlüsse finden
- Einwände richtig behandeln

#### Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung  
Tanja Hartwig genannt Harbsmeier  
Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln  
[info@effektive-kundenbetreuung.de](mailto:info@effektive-kundenbetreuung.de)  
fon +49(0)22 03-89 64 46